VOISINS A BORD

Profitons des bons côtés d'être à côté !

VOISINS SOLIDAIRES

SNCF

PARTENAIRES

EDITO

RACHEL PICARD
DIRECTRICE GENERALE
DE VOYAGES SNCF

ATANASE PÉRIFAN
CRÉATEUR DE LA FÊTE DES VOISINS
ET DE VOISINS SOLIDAIRES

RP : Voyager en train c'est une expérience collective où chacun contribue à la manière dont le voyage se déroule. Bien voyager avec ses voisins de train est essentiel pour apprécier son voyage, que l'on souhaite se reposer ou en faire un temps de partage.

AP : Oui. Chacun peut-être dans sa bulle, écouter de la musique ou visionner un film… Mais il se forme, dans chaque train, chaque voiture, une petite communauté éphémère de voyageurs. Pour qu'elle fonctionne bien et que chacun y trouve son compte, il lui faut une dose de civilité. Elle existe bien sûr naturellement… Mais aujourd'hui, on peut aller plus loin.

RP : En effet, 76% des voyageurs nous disent qu'il est prioritaire d'encourager la bienveillance et les gestes d'entraide à bord des TGV. C'est pour cela que nous avons créé Voisins à bord, en nous appuyant sur l'expérience de l'association Voisins Solidaires, qui contribue depuis 15 ans à l'échange, la convivialité et la solidarité entre voisins d'immeubles.*

AP : Un simple coup de main, une conversation de quelques mots avec un inconnu peut embellir notre journée. Cela construit notre bien-vivre ensemble. Et précisément le train est un espace social comme un autre, dans lequel on peut se rendre service ou tout simplement échanger avec son voisin de bord. Dans un TGV, il est facile de se révéler être un voisin attentif, souriant, c'est d'ailleurs le meilleur moyen de déclencher des échanges positifs et de passer un bon moment.

RP : C'est vrai, avec plus de 100 millions de voyageurs par an, TGV est un lieu formidable de rencontres, amicales, professionnelles et même… amoureuses ! Aujourd'hui, avec Voisins à bord, nous souhaitons encourager nos clients à plus de bienveillance et d'entraide. Se rendre des petits services, comme porter un bagage ou surveiller des affaires, ou échanger quelques mots de bienvenue sont des gestes simples qui peuvent changer l'expérience de voyage. Ces liens, même éphémères, qui se créent entre les voyageurs, contribuent au plaisir de voyager et laissent le plus souvent le souvenir d'un voyage réussi.

Source : VIAVOICE, sondage réalisé en ligne en mars 2015 auprès d'un échantillon de 1619 personnes, représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus.

BON VOYAGE ENTRE VOISINS !

On a tous le souvenir d'une rencontre, d'un sourire partagé, d'un bon moment passé à bord du train. Un voyage offre la possibilité de créer l'un de ces petits moments d'échange avec des personnes que le hasard met sur notre route.

À la gare, sur le quai, à bord… nombreux sont les petits services qu'on se rend entre voyageurs. D'ailleurs, 91% d'entre eux ont déjà eu l'occasion d'aider un autre voyageur dans le train.

"Voisins à bord", c'est un état d'esprit. Pas besoin de se dévouer corps et âme, il suffit parfois d'un bonjour, d'un mot ou deux, d'un coup de main quand on peut. C'est avoir le petit geste qui facilitera la vie de son voisin, et la vôtre le moment venu, ça ne prend pas de temps et ça change le cours du voyage ! C'est tout simplement savoir profiter des bons côtés d'être à côté !

Nous vous invitons donc à parcourir ce livret et à découvrir des idées pour passer un voyage serein et agréable entre "Voisins à bord" de TGV.

86 %

des sondés disent généralement bonjour à leur voisin*

77%

sont prêts à aider leur voisin*

23%

essaient d'engager le plus généralement la conversation avec leur voisin*

PARTIR DU BON PIED !

De chez soi, on peut déjà aider son voisin avant le départ comme par exemple :

- Montrer comment acheter son billet sur internet s'il n'est pas familiarisé avec le commerce en ligne.
- Donner un coup de main au moment du départ pour descendre ses bagages.
- Et pourquoi pas l'accompagner à la gare ?

Le départ, c'est toujours un peu d'effervescence, du stress pour ceux qui prennent le train occasionnellement ou lors de périodes d'affluence. C'est bien souvent dans ces cas-là qu'on a besoin d'un petit coup de main :

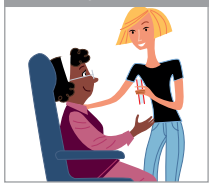
- Montrer comment composter son billet.
- Aider à porter un bagage ou plier une poussette.
- Aider à trouver son siège.
- Proposer d'échanger sa place avec des gens qui sont séparés.

Avoir un petit geste d'attention ou échanger un mot avec son voisin, ça met sur de bons rails pour commencer le voyage.

> ***« Je suis toujours un peu stressé quand je prends le train. Mais la dernière fois un monsieur m'a aidé à monter mes bagages en me disant qu'il les descendrait aussi à mon arrêt, ce qui m'a permis d'avoir l'esprit tranquille. »***
> FRANÇOIS, 78 ANS.

91 %

DES VOYAGEURS ONT DÉJÀ EU L'OCCASION D'AIDER OU DE RENSEIGNER QUELQU'UN DANS LE TRAIN



JE PEUX VOUS AIDER ?

Un train, le temps d'un voyage, c'est comme un petit village ou un immeuble. Au cours du trajet, on peut se rendre de petits services.
Et si vous proposiez à votre voisin de :

- Jeter un œil sur ses affaires s'il doit s'absenter.
- Apporter quelque chose de la voiture-bar s'il n'est pas en mesure d'y aller.
- Aider les voisins d'à côté à occuper leur enfant en lui proposant de partager un DVD avec les vôtres.
- Vous êtes en panne de chargeur ou d'écouteurs ? Peut-être que votre voisin en a un !
- Et s'il lutte contre le sommeil, vous pouvez lui proposer de le réveiller avant son arrêt.

Pour autant, inutile de vouloir être partout à la fois. Prenez du temps pour vous, le voyage est fait pour ça !

> ***« J'ai dû prendre le train seulement 4 mois après avoir eu mon premier enfant, et j'étais un peu débordée ! J'ai beaucoup apprécié que mon voisin propose de me rapporter quelque chose de la voiture-bar. »***
> NOÉMIE, 29 ANS

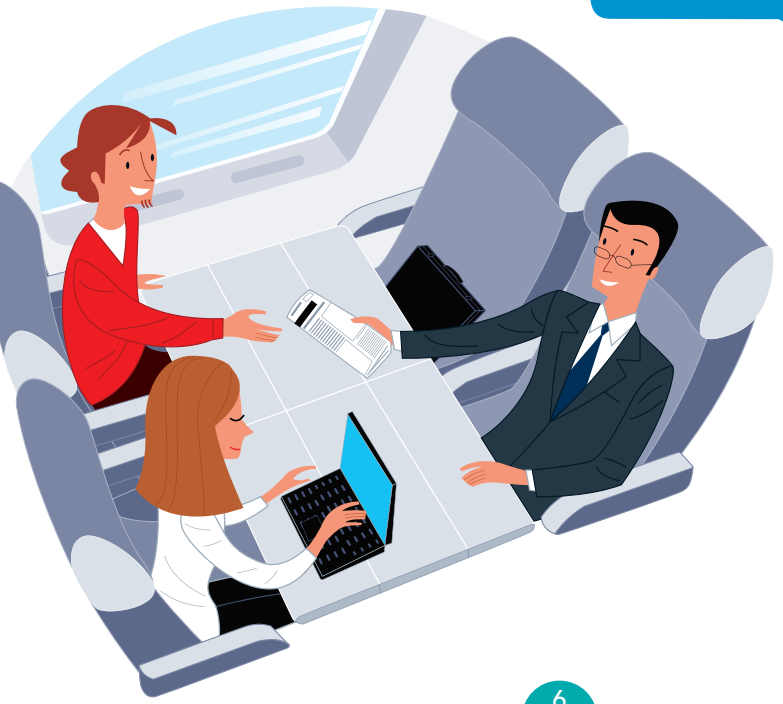
UN MOMENT À PARTAGER

Durant le voyage, on fait parfois de belles rencontres et on a envie d'échanger quelques mots avec son voisin. Cela peut-être l'occasion de se découvrir une passion commune. On peut aussi :

- Continuer la conversation en allant boire un verre à la voiture-bar.
- Associer les petits voisins des sièges à côté aux jeux de ses enfants.
- Proposer son magazine ou son journal quand on l'a terminé.
- Envie d'en savoir plus sur votre destination et ses bons plans ? Votre voisin les connaît peut-être !

Mais le train, c'est aussi un temps pour soi, un moment de travail ou de repos. Pensez à respecter les voyageurs qui souhaitent rester dans leurs bulles.

> ***« Nous sommes partis en train l'été dernier. Nous partagions un carré avec un monsieur âgé et j'ai eu peur que mes deux enfants le dérangent. En fait, ils ont fini par faire une partie de cartes ensemble ! »***
> MARTIN, 44 ANS.



74 %

DES VOYAGEURS ONT DÉJÀ ENGAGÉ LA CONVERSATION AVEC UN AUTRE VOYAGEUR

10 %

DES VOYAGEURS SE SONT DÉJÀ ENDORMIS SUR L'ÉPAULE DE LEUR VOISIN

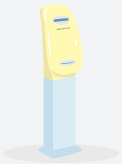
ARRIVER EN TOUTE SÉRÉNITÉ !

L'arrivée peut parfois représenter un moment d'inquiétude, surtout quand ce n'est pas un terminus mais juste une escale au cours du trajet. C'est le moment, par exemple :

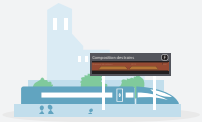
- D'aider son voisin à descendre un bagage.
- De jeter un coup d'œil aux enfants pendant qu'un des parents rassemble les affaires.
- De vérifier que votre voisin n'a rien oublié derrière lui.
- Vous connaissez la gare d'arrivée ? Faites en profiter vos voisins !

> ***« Je me souviens avoir pris le train un matin après avoir veillé une bonne partie de la nuit. J'étais épuisée et j'allais m'endormir. Heureusement, j'ai demandé à ma voisine si ça ne la dérangeait pas de me réveiller à l'arrivée, sinon j'aurais raté mon arrêt ! »***
> SARAH, 34 ANS.

TGV MODE D'EMPLOI
DES ASTUCES À PARTAGER POUR BIEN VOYAGER !



Quand composter mon billet ? Inutile d'attendre que la voie de votre TGV s'affiche. Vous pouvez le valider sur n'importe quel composteur jaune de votre gare de départ !
Et si vous n'avez pas eu le temps, n'oubliez pas de le signaler au Chef de bord dès votre montée à bord.



Comment trouver ma voiture ? Sur le quai, un panneau ou un écran d'affichage vous indique la composition du train et l'emplacement de votre voiture grâce aux lettres sur le quai.

Comment être sûr de ne pas se tromper de voiture ?
Le numéro de la voiture est affiché à l'extérieur du train à chaque entrée, puis une fois à bord juste au-dessus de la porte. Et si vous voyagez en TGV Duplex : salle haute ou salle basse ? C'est indiqué sur votre billet.

Le saviez-vous ? La composition des TGV est toujours la même, les voitures sont numérotées de 1 à 8 (ou 10) et de 10 à 18 (ou 20). Les voitures 1 à 3 (et 11 à 13) correspondent aux 1ère classe et les autres correspondent aux voitures de 2nde classe.

Où ranger mes gros bagages ? Selon le type de TGV, à l'entrée, au centre de la voiture, ou sur la plateforme. Gagnez de la place pour les bagages des voisins en rangeant votre valise verticalement plutôt qu'à plat.

Où trouver la voiture-bar ? Quel que soit votre TGV, la voiture-bar se trouve toujours en voiture 4 ou 14.*

Envie d'un café pour finir votre déjeuner ? Commandez-le en même temps que votre repas, vous éviterez l'attente en revenant le chercher à la voiture-bar.

Où changer mon bébé ? Tous les TGV sont équipés de table à langer au coin nurserie en voiture 7 ou 17**.

Où réchauffer un biberon ou un petit pot ?
Le personnel de restauration peut faire réchauffer les biberons et petits pots sur demande à la voiture-bar.

Est-il possible d'aller aux toilettes à l'arrêt en gare ?
Oui, vous pouvez aller aux W.C. des TGV à tout moment du voyage. Les déchets ne sont pas rejetés sur les voies.

Vous manquez de lecture ? Une sélection de magazines vous est proposée à la voiture-bar ainsi que des tickets de métro parisien (sur les TGV à destination de Paris).

Un appel à passer ? Rendez-vous sur la plateforme et pensez à mettre votre téléphone sur vibreur lorsque vous êtes à votre place.

Comment empêcher la porte de se refermer sur moi ?
Vous pouvez la bloquer quelques minutes en appuyant sur le bouton situé au-dessus de la porte.

*Certains TGV ne disposent pas de service de restauration. ** Voiture 9 ou 19 dans les TGV Atlantique.

QUIZ

QUEL VOISIN À BORD ÊTES-VOUS ?

1) Le train est pour vous :
- Un moment à partager.
- Le début des vacances.
- Un moyen de transport rapide.

2) Pour un long voyage en train, vous prenez :
- Des magazines.
- Des bouchons d'oreilles.
- Un jeu de cartes.

3) En voyage, vous engagez la conversation avec votre voisin :
- Très souvent.
- De temps en temps.
- Presque jamais.

4) Votre proverbe préféré ?
- "Qui a bon voisin a bon matin", proverbe français.
- "Un sourire enrichit celui qui le reçoit sans appauvrir celui qui le donne", Frank Irving Fletcher.
- "Qu'est-ce en général qu'un voyageur ? C'est un homme qui s'en va chercher un bout de conversation au bout du monde", Jules Barbey d'Aurevilly.

5) Votre voisin regarde un film sans écouteurs :
- Vous lui prêtez vos écouteurs.
- Vous mettez vos bouchons d'oreilles pour finir votre sieste.
- Vous allez le voir pour lui demander gentiment de baisser le son.

6) Connaissez-vous la fête des voisins ?
- La fête des quoi ?
- Ah oui, j'en ai entendu parler.
- Je la fête tous les ans depuis 5 ans !

7) Ce qui caractérise votre relation aux autres :
- Curiosité et ouverture.
- Sagesse et discrétion.
- Partage et entraide.

8) Votre plus beau souvenir de train, c'était quand :
- Vous avez rencontré par hasard un ami d'enfance.
- Vous avez discuté longuement avec un inconnu.
- Vous avez rencontré une équipe de rugby de retour d'un match et fêté la victoire avec eux.

RÉPONSES AU QUIZ :

Vous avez une majorité de :

Vous êtes un voisin réservé et solitaire. Vous aimez voyager en toute tranquillité et pour vous un voyage en train est surtout une occasion idéale pour vous reposer ou lire un bon roman. Pensez à partager vos lectures quand vous avez fini !

Vous avez une majorité de :

Vous êtes un voisin ouvert et conciliant, mais à moins que l'on ne prenne l'initiative vous avez tendance à rester dans votre bulle. Et pourquoi ne pas engager la conversation si l'occasion se présente, votre voisin est sans doute aussi timide que vous !

Vous avez une majorité de :

Vous êtes un voisin prévenant et communicatif. Attentif aux autres, vous remarquez toujours quand quelqu'un a besoin d'aide. Vous êtes prêts pour devenir membre de Voisins Solidaires. N'hésitez pas à en parler autour de vous !

RETROUVEZ-NOUS SUR :
voisinssolidaires.fr/voisins-a-bord
sncf.com/fr/voisins-a-bord

@DansLeTGV

À propos de Voisins Solidaires

Le programme “Voisins Solidaires” est un dispositif national de mobilisation des habitants pour développer, tout au long de l’année, les solidarités de proximité. Il a été lancé par le créateur de la “Fête des Voisins”.

TGV® est une marque déposée de SNCF. Tout droit de reproduction réservés.

SNCF - 2, place aux Étoiles - CS 70001 - 93633 La Plaine St-Denis Cedex - RCS Bobigny B 552 049 447.IMPRIMÉ EN U.E. - 07 / 2015.
ref. 012383

Illustrations : Erick / l’un&l’autre. Agence : Mindded - Juillet 2015.